

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
BERITA ACARA UJIAN KONFERENSI SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	13
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	13
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
A. Studi Kepustakaan	15
1. Administrasi.....	15
2. Administrasi Bisnis	16
3. Organisasi	17
4. Manajemen	19
5. Manajemen Sumber Daya Manusia	20
6. Manajemen Pemasaran	22
7. Pemasaran Jasa.....	23
8. Pelayanan.....	24
9. Kualitas Pelayanan	25
10. Kepuasan pelanggan.....	26
11. Konsep Minimarket.....	28
B. Penelitian Terdahulu	30
C. Kerangka Pikir	31
D. Konsep Operasional	32
E. Operasional Variabel	35
F. Teknik Pengukuran	37

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tipe Penelitian	44
B. Lokasi Penelitian.....	45
C. Populasi dan Sampel	46
D. Teknik Penarikan Sampel.....	47
E. Jenis dan Sumber Data	47
F. Teknik Pengumpulan Data	48
G. Teknik Analisis Data.....	49
H. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	49
BAB IV DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Ringkas Minimarket.....	52
B. Struktur Organisasi	53
C. Fungsi dan tugas Organisasi	55
D. Visi dan Misi.....	58
E. Sumber Daya Organisasi	59
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	
A. Identitas Responden	61
B. Hasil analisis kualitas pelayanan	64
1. Reabilitas (Reliability)	65
2. Daya Tanggap (Responsiveness)	69
3. Jaminan (Assurance)	74
4. Empati (Empathy)	78
5. Bukti Fisik (Tangibles)	82
6. Rekapitulasi Tanggapan Responden.....	87
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan	90
B. Saran	90
DAFTAR KEPUSTAKAAN	91
LAMPIRAN	93

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
I.1 Pesaing minimarket Berkah	6
I.2 Jumlah penjualan produk pada minimarket Berkah	11
II.1 Penelitian Terdahulu	30
II.2 Kerangka Pemikiran	32
II.3 Operasional Variabel Penelitian	36
II.4 Skala Pengukuran likert	38
III.1 Populasi dan Sampel Penelitian	46
III.2 Jadwal Kegiatan Penelitian	50
III.3 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
V.1 Jumlah Responden Berdasarkan Umur	62
V.2 Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	63
V.3 Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Profesi	64
V.5 Tanggapan Responden Terhadap Penilaian kecepatan dan Ketepatan	66
V.6 Tanggapan Responden Terhadap kemampuan karyawan Berkomunikasi	67
V.7 Tanggapan Responden Terhadap Penilaian kemampuan menanggapi keluhan konsumen	70
V.8 Tanggapan Responden Terhadap Penilaian Atas Ketersediaan Dan Kelengkapan Produk	72
V.9 Tanggapan Responden Terhadap Penilaian Atas Kualitas Produk	
V.10 Tanggapan Responden Terhadap Penilaian Atas Keramahan Karyawan	75
V.11 Tanggapan Responden Terhadap Penilaian Atas Menyambut Konsumen Dengan Senyuman Dan Ramah	76

V. 12 Tanggapan Responden Terhadap Penilaian Atas Tingkat Penampilan Karyawan	78
V.13 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kebersihan Dan Kenyamanan Ruangan	80
V.14 Tanggapan Responden Terhadap Ketersediaan Lahan Parkir Bagi Konsumen	84
V.15 Rekapitulasi Tanggapan Responden	88



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
II.1 Kerangka Pemikiran	32
V.1 Struktur Organisasi Minimarket Berkah	54

